



让客户获得更优质服务体验

访东营瑞和汽车销售服务有限公司总经理孙浩

本报记者 聂金刚

高起点打造功能最完善4S店 人员、硬件设备全市领先

东营瑞和别克4S店地处广饶汽车城,位于汽车城园区最佳地段。在新建的别克展厅内,不仅能欣赏到别克旗下的全系车型,更可享受统一到统一标准的高品质服务。

孙浩介绍,公司在筹备和起步阶段没有计较成本,而是坚持严格按照上海通用别克最新标准规划、高起点建设汽车4S店,目前仍是广饶地区硬件设施最高功能最完善的4S店。“保证基础设施完善,保持人员素养能力高,这是我们的

优势。”孙浩介绍,以前广饶的汽车市场基本以二级经销网络为主,现在有了瑞和别克4S店,就要给客户带来全新的用车体验和高品质的生活享受。为此,瑞和狠抓4S店硬件设施和人员素养,而这两点也成为了瑞和别克4S店的优势。

为了方便客户购车,东营瑞和别克4S店还在花官镇、丁庄镇设立了二级网点,将网点开到客户家门口,让乡镇消费者享受便捷服务。

围绕客户满意度开展工作 瑞和圆满完成全年既定目标

2013年底营业初始,东营瑞和别克4S店就确定了“以服务为核心”的工作理念,坚持以客户为中心,不断提高服务水平,让客户获得更好的消费体验和服务体验,这一理念也贯穿了2014年全年的工作。经过全体瑞和人的努力,东营瑞和别克4S店全年销售新车570台,圆满完成了既定目标。

“让客户满意永远没有止境。”孙浩介绍,公司全年围绕客户满意度开展工作,在别克展厅内,所有的销售人员都接受过标准的严格培训,以求为客户提供专业、优质、高效的服务。从销售接待区、交车区、客户休息区、售后服务区的规划,到店员培训、接待流程等,都体现了品牌管理的统一性

和规范性,向消费者展示了别克高标准4S店的品牌形象。

孙浩介绍,为了提高客户对瑞和别克的满意度,公司在售后服务上提出了“向飞机头等舱看齐”的口号。瑞和别克不仅配备了单独电影院供客户休闲,还提供茶道、棋牌等休闲方式,仅饮品就有6至8种。尽管4S店设有中央空调,工作人员还是会提供更细致的服务,夏天会更换凉垫,冬天会及时送上毛毯。这些细微的服务,都让客户看在眼里,记在心里。

除了客户满意度,东营瑞和别克4S店还注重一次修复率,并设有严格的监督部门,实行严格考核。“只要是客户进到店里,就能明显感受到不同于二级网点的优质服务。”

组织发起爱心援助公益活动 与客户一起回馈社会

2014年,东营瑞和别克4S店组织广饶客户参与了爱心援助公益活动,为青海贫困儿童捐赠衣物和书籍。孙浩说,活动一开始,就得到了广饶别克车主的积极响应,“有的车主还特地购买了新衣服和书籍,这让我很感动。”

孙浩认为,一个好的汽车品牌,不仅要蕴含好的购车体验,更要为客户提供好的生活方式。不仅要对客户负责任,

更要对社会负责任。经过统计,广饶共有120多位别克车主参与到了爱心援助活动中来。

孙浩表示,2014年,东营瑞和别克取得了令人满意的成绩,团队获得了成长,能力得到了提升,这给瑞和人提升了信心。2015年,东营瑞和别克将坚持不懈地努力,不断壮大规模,提高服务水平,为广饶的消费者带来全新的服务体验。



东营瑞和汽车销售服务有限公司是东营市第三家别克品牌授权经销商,同时也是广饶唯一的别克标准4S店。东营瑞和别克4S店是迄今为止东营市最大的集整车销售、零配件销售、售后服务、信息反馈、汽车装饰美容、金融保险和诚信二手车置换等业务于一体的别克旗舰4S店。“我们将一直以客户为中心,不断提高服务水平,让客户获得更好的消费体验和服务体验。”东营瑞和汽车销售服务有限公司总经理孙浩说。



和别克一起
2015 抢年货

1月21日-2月15日期间, 进店即可抽取幸运新春红包
订车更可获赠食用油一瓶、精装大米一袋等春节年货

广饶瑞和别克4S店

销售热线: 0546-6667555 服务热线: 0546-6668555
地址: 广饶县潍高路960号(广饶汇通汽车市场南邻)

